



## *E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

Nit 890.980.346-6

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)

### **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, Titiribí – Antioquia PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD (PAMEC) INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

<b>Área o Servicio:</b> Laboratorio	<b>Responsable:</b> Dra. Olga Amparo Montoya, Bacterióloga	<b>Fecha:</b> 10 de Mayo de 2016
-------------------------------------	--	----------------------------------

**Objetivos:** Los objetivos de la realización de la Auditoría Interna de Calidad al servicio de Laboratorio se resumen en los siguientes: 1.- Verificar el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital 2.- Cumplir con los requisitos constitucionales y legales que aplican al sector salud 3.- Detectar oportunidades de mejora 4.- Obtener y mantener crédito y confianza con los pacientes, usuarios, contratistas y comunidad en general. 5.- Evaluar el grado de conformidad y el estado del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS) del hospital.

**Alcance:** El alcance de la auditoría es el Servicio de Laboratorio, incluidos los estándares de Mejoramiento Continuo de la Calidad que le sean aplicables, en especial los Estándares de Habilitación, los Estándares de Acreditación en Salud.

**Metodología:** La auditoría se realiza de manera general, iniciando con una reunión donde se ambienta el proceso, se genera confianza entre las partes y se explica cuáles son los objetivos que se pretenden con la realización de la misma, en donde se validan aspectos como: recepción del paciente, verificación de derechos y deberes, explicación del proceso a realizar, incluido el consentimiento informado, documentación diligenciada, remisión y salida. Finalmente se hacen algunos comentarios de orientación, recomendación y acciones a realizar (de ser necesario)

**Aspectos Relevantes:** Estos aspectos se refieren a: Oportunidad en la asignación de la cita y la atención del paciente, facturación del proceso, diligenciamiento de los documentos o registros asistenciales y la asesoría farmacológica, entre otros.

**Aspectos a Mejorar:** se relacionan en el siguiente cuadro resumen.

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*



## E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí

Nit 890.980.346-6

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)

CUADRO RESUMEN			
ITEMS	HALLAZGO	NO CONFORMIDAD	OBSERVACION
1	Las Auxiliares de Enfermería que realizan toma de muestras de laboratorio, no tienen el certificado de la competencia en este proceso.	El personal de salud debe contar con todos los documentos y requisitos legales, para poder desarrollar adecuadamente sus funciones.	Realizar las gestiones administrativas necesarias para la consecución de este documento por parte de las funcionarias mencionadas, a la mayor brevedad posible.
2	No se garantiza la confidencialidad de los resultados de laboratorio de los pacientes, ya que no hay controles suficientes en la entrega de los mismos.	Se debe garantizar la confidencialidad de los resultados de laboratorio, como respeto a las condiciones de intimidad y privacidad de los pacientes.	Realizar los procesos administrativos necesarios para corregir esta situación, a la mayor brevedad posible.
3	No existe disponibilidad de ambiente exclusivo de aseo que incluye poceta, en el servicio.	Debe existir un cuarto técnico de aseo para el servicio de Laboratorio asignado de manera exclusiva.	Programar acciones de remodelación de la infraestructura para dotar el servicio de Laboratorio, de cuarto técnico de aseo a la mayor brevedad posible.
4	Se evidencia muebles en madera dentro del servicio de laboratorio (Gabinetes del mesón de trabajo)	En el servicio de laboratorio no deben existir elementos o muebles en madera, propician la aparición de hongos y bacterias.	Programar acciones de cambio o reposición de los gabinetes de madera, por otro material (Plástico, Acero Inoxidable)

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*



## *E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

*Nit 890.980.346-6*

*Carrera Bolívar # 18-55*

*Teléfonos: 8482626 – 8482740*

*Fax: 8483012*

*Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)*

5	El listado de Dispositivos Médicos y Reactivos usados en el laboratorio, esta desactualizado.	Debe existir un listado de Dispositivos Médicos y Reactivos actualizado, se sugiere estén en un lugar visible.	Realizar la actualización de este documento a la mayor brevedad posible.
6	El listado de las 10 primeras causas de exámenes de laboratorio esta desactualizado.	Debe existir un listado con las 10 primeras causas de exámenes de laboratorio, se sugiere este en un lugar visible.	Realizar la actualización de este documento a la mayor brevedad posible.
7	No se evidencia labores de mantenimiento preventivo de la nevera vertical que se utiliza en el servicio de laboratorio.	El hospital debe realizar y ejecutar un Plan de Mantenimiento preventivo de todos los equipos de la organización, para evitar reprocesos en la prestación del servicio de salud.	Realizar labores de mantenimiento de la nevera vertical del servicio de laboratorio a la mayor brevedad posible.

**Recomendaciones:** Mejorar el área de laboratorio, ya que no tiene espacio suficiente para desarrollar adecuadamente todos los procesos (recepción, toma, análisis, lavado, administración, almacenaje y depósito)

**Conclusiones:** En términos generales el servicio de Laboratorio se presta de manera básica y adecuada, ya que se cuenta con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera regular.

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*



*E.S.E Hospital San Juan de Dios, Titiribí*

*Nit 890.980.346-6*

*Carrera Bolívar # 18-55*

*Teléfonos: 8482626 – 8482740*

*Fax: 8483012*

*Página Web: [www.esetitiribi.gov.co](http://www.esetitiribi.gov.co) E-mail: [info@esetitiribi.gov.co](mailto:info@esetitiribi.gov.co)*

**Auditor(es):** León Arbey Sepúlveda S. Asesor Interno de Calidad

**Auditados:** Dra: Olga Amparo Montoya, Bacterióloga.

Firman:

**LEÓN ARBEY SEPÚLVEDA S.**

Asesor Interno de Calidad

Dra: **OLGA AMPARO MONTOYA.**

Bacterióloga.

---

*“Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad”*